

# MANUAL DE VITRINISMO

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H



CONTROL DE CAMBIOS		
<b>Versión No.</b>	<b>Sección</b>	<b>Vigencia desde</b>
01	Primera Emisión del Documento	1/6/2024
<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Cargo: Directora Administrativa y Financiera Firma: Lady Andrea García Arévalo Fecha Cambio:	Cargo: Gerencia Firma: Carlos Martín Duran Ferro Fecha Cambio:	Cargo: Consejo de Administración Fecha Cambio:

UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA"

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE .....	3
DEFINICIONES .....	3
INSTALACIONES.....	3
PRINCIPIOS GENERALES .....	3
CAPÍTULO I. VITRINAS, INTERIORES, FACHADAS Y AVISOS.....	4
CAPÍTULO II. ESPACIOS PUBLICITARIOS Y ZONAS COMUNES .....	10
CAPÍTULO III. ADECUACIÓN DE LOCALES .....	14
CAPITULO IV. HORARIOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	14
CAPÍTULO V. ZONA DE COMIDAS Y RESTAURANTES .....	15
CAPÍTULO VI. BASURAS.....	17
CAPÍTULO VII. SONIDO AMBIENTAL .....	17
CAPITULO VIII. SANCIONES.....	18
CAPITULO IX. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES O FELICITACIONES.....	18
CAPITULO X. DISPOSICIONES FINALES.....	19

## INTRODUCCIÓN

Este reglamento es de carácter obligatorio para los propietarios o cualquier tenedor a su nombre y para los colaboradores y empleados de las unidades privadas que conforman el Centro Comercial la Casona Plaza P.H.

En el presente manual encontrará las normas aplicables con la imagen y estética del Centro Comercial La Casona Plaza PH. Además de regular lo relacionado con la colocación de avisos, ubicación de las zonas comunes y operación que tenga relación con la imagen misma que perciben visitantes, clientes, propietarios e inclusive otros comerciantes del Centro Comercial.

## OBJETIVO

Establecer las normas y lineamientos referentes al correcto vitrinismo, para ofrecer la mejor experiencia e imagen a clientes, visitantes, copropietarios y comerciantes del Centro Comercial La Casona PH.

## ALCANCE

Este manual aplica para todos los copropietarios, arrendatarios y comerciantes de locales, así como también para arrendatarios de Zonas Comunes que tengan operación dentro del Centro Comercial La Casona Plaza PH.

## DEFINICIONES

- **Dintel:** *“Viga o elemento horizontal que, apoyado sobre las jambas, cubre el vano de una puerta o ventana, y sirve de sostén del muro superior”*
- **Espacio Publicitario:** *Zona sobre la cual se sirve para pautar y ubicar imágenes publicitarias y que genera un lucro para la copropiedad*
- **Vitrina:** *Fachada de los locales que visibiliza el visitante y donde percibe cada marca*

## INSTALACIONES

El Centro Comercial La Casona PH, cuenta con 134 Unidades Privadas, 10.341 m2 de Zonas Comunes de circulación y equipamiento. Y un total de área construida de 21.987 m2.

## PRINCIPIOS GENERALES

El Consejo de Administración del Centro Comercial La Casona Plaza PH. En uso de sus atribuciones legales y en desarrollo de lo establecido. En la ley 675 de

2001 y el Reglamento de propiedad horizontal. Considerando. Que tanto la ley como el reglamento de propiedad horizontal vigente del centro comercial la Casona Plaza, constituido por escritura pública número 3967 del 09 de diciembre del 2008. Consagra dentro de sus facultades y atribuciones del Consejo de Administración, hoy la de dictar los reglamentos Que desarrollan el estatuto de la copropiedad y definir las funciones y procedimientos de la propiedad horizontal. Resuelve adoptar el manual de vitrina, mismo cuyo texto es:

## **CAPÍTULO I. VITRINAS, INTERIORES, FACHADAS Y AVISOS**

Las fachadas, avisos e interiores de cada local deberán ser diseñadas, fabricadas y construidas por su propietario y/o usuario cumpliendo con las indicaciones y normas establecidas en este Manual y en el Reglamento de Propiedad Horizontal del Centro Comercial La Casona Plaza PH.

- **Restricciones Estructurales:** en ningún caso se podrán proyectar mezanines o altillos dentro de los locales que no tienen doble altura, si se tiene en cuenta que los elementos que conforman la estructura del Complejo Comercial no fueron calculados para asumir ese tipo de sobrecargas. Si se va a construir un mezanine en un local que cumpla con estos requerimientos, estos no deberán exceder el cincuenta (50%) por ciento del tamaño del local. Estas modificaciones solo podrán ser ejecutadas previa autorización del Consejo de Administración. Para tal motivo se deberá pasar planos arquitectónicos.
- **Interiores:** La adecuación del local en su interior debe contar con buena estética que se vincule con la del centro comercial y genere la buena percepción del cliente visitante al establecimiento y centro comercial, deberá ser un espacio limpio en su distribución y coherente en sus productos ofrecidos (no se permite la combinación de alimentos con ropa, electrodoméstico o algún otro tipo de producto que no sea de la misma línea comercial).
- **Fachadas y vitrinas:** para el diseño de las fachadas de los locales se deberán respetar los linderos establecidos por el Reglamento de Propiedad Horizontal, por lo tanto todos los elementos que integren la fachada del local se deberán proyectar al interior del mismo, teniendo como guía para la determinación de estos parámetros la línea definida en el piso por el acabado de las zonas comunes del Centro Comercial y su correspondiente proyección en el dintel de fachada de cada local, las columnas y/o muros divisorios con locales vecinos o zonas comunes; (Ver planos en ADMÓN.). Ningún elemento de las fachadas de los locales podrá sujetarse de manera

directa del cielo raso o paredes de las zonas comunes, ni tampoco de los dinteles de la fachada. Todos los elementos de las vitrinas deberán ser fijados a la placa del piso y/o muros laterales y en los casos que se requiera a la placa de concreto superior o a las vigas de cubierta en concreto, mediante la instalación de soportes en la parte posterior del dintel de fachada. Estas modificaciones solo podrán ser ejecutadas previa autorización del Comité de Mercadeo presentando render o diseño de las modificaciones a ejecutar.

- **Avisos:** El tamaño, estilo, proporción y localización del aviso de cada local debe formar parte integral del diseño de la vitrina y estar siempre dentro de los límites y parámetros establecidos en el presente Manual y en el Reglamento de Propiedad Horizontal. No se permitirá la apertura del local si no tiene el aviso con el nombre del establecimiento.

### **Localización Aviso (En plotter/caja de luz)**

Tal como se indicó anteriormente, el dintel de fachada de los locales es un bien común que forma parte integral del diseño arquitectónico del Centro Comercial La Casona PH, por lo tanto, los avisos de los locales tendrán como límite superior la cara inferior de los dinteles. En ninguna circunstancia se permitirá que los avisos cubran total o parcialmente el dintel de fachada o la cara exterior de los muros divisorios que limitan con las zonas comunes de circulación, los muros laterales igualmente constituyen zona común por lo tanto el aviso no puede estar en dicho muro.

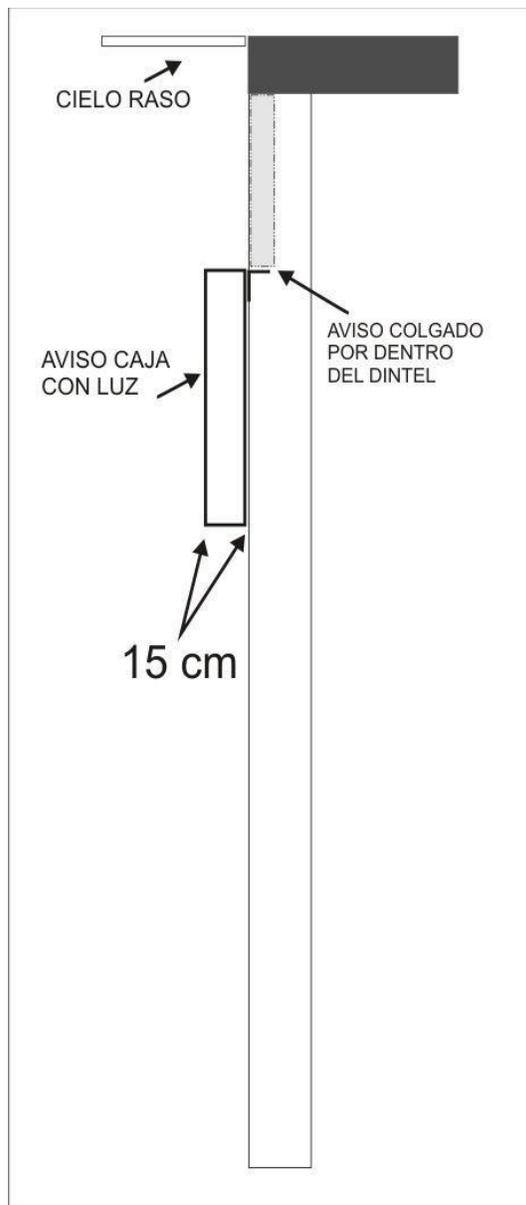
### **Características**

- a) Los Avisos no podrán exceder un ancho de 15 cm en la caja de Luz.
- b) De llegar a ser una caja de luz por ningún motivo esta podrá ser colgada del cielo raso. La Caja de Luz deberá ser colgada del dintel de cada local, por lo general este dintel es metálico. En ningún caso se permitirá que los avisos sobre salgan de los límites establecidos.
- c) Antes de proceder a la elaboración de los avisos, estos serán aprobados por el Comité de mercadeo o en tal efecto por el Consejo de Administración en un plazo no mayor a 5 días. El propietario o comerciante deberá pasar a la administración una carta, con tres (3) días de anticipación, que informe las características del anuncio para su respectiva aprobación o rechazo, la cual se contestará de manera escrita y con las razones que la administración considere. En casos muy puntuales, como campañas de

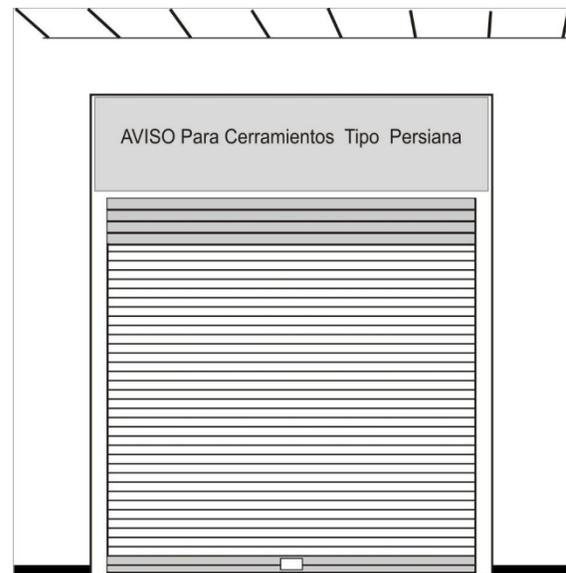
expectativa, se deberá anexar una descripción para aprobación por parte del Comité de Mercadeo.

- d) Los materiales en los que se fabriquen los avisos deberán ser de óptima calidad; por lo tanto, bajo ningún aspecto se podrán utilizar materiales que deterioren la imagen del Centro Comercial tales como telas, pendones, icopor, cartones o papeles.
- e) Para los avisos que anuncian venta o arrendamiento: se debe solicitar el formato a la Administración. Por ningún motivo se permitirá ubicar avisos sin previa autorización y conocimiento de la Administración. De llegar a ser un material impreso traslucido adherido a los vidrios también serán parte del proyecto a presentar al Consejo de Administración para su aprobación.
- f) La adhesión de telas plásticas impresas traslucidas de plotters en las ventanas se podrá realizar sólo si es en la parte de adentro del vidrio, con excepción para los locales que tienen película de seguridad en la parte externa.
- g) En caso de que el local adhiera plotters sin autorización en la parte exterior de la ventana, la administración tendrá derecho a retirarlos, debido a que quedan expuestos a clientes y/o visitantes, quienes los pueden dañar, rayar, romper o arrancar, lo que generaría mala imagen.
- h) Dichos avisos o plotters no podrán ocupar más del 20% de la vitrina y no podrán ubicarse en ninguna parte que obstruya la visibilidad de los productos de esta.
- i) Solo se podrán colocar estos avisos en los horarios permitidos. (9:00 pm a 9:00 am) únicamente.
- j) De llegar a ser presentado el proyecto por un arrendatario este deberá estar acompañado con la autorización del Propietario del Local. El arrendatario o copropietario deberán pasar con tres (3) días de antelación la solicitud para la instalación del aviso luego del Comité de Mercadeo. Para tal efecto se deberá suministrar la información del contratista y el personal que estará encargado de la instalación presentando la documentación reglamentaria de acuerdo con el sistema de Gestión del Centro Comercial
- k) Bajo ningún motivo se podrá hacer cerramiento de vitrinas con avisos, excepto los que se ubiquen por adecuación.
- l) Los anuncios en cualquiera de los locales deben tener las mínimas condiciones técnicas y tipográficas. Esto se refiere directamente al NO uso de carteleras hechas a mano o impresión casera.

- m) En ningún afiche, pendón, volante y demás material publicitario se podrá citar los almacenes de otros Centros Comerciales sólo con previa autorización de Comité de Mercadeo y/o el Consejo de Administración.
- n) Cuando existan promociones en alguno de los almacenes, deberá existir previo aviso y solicitud al comité de mercadeo y/o a la administración sobre algún tipo de material publicitario, para su consentimiento, aprobación o rechazo. En caso contrario la administración podrá retirar el material no autorizado, en el momento que lo considere conveniente y podrá multar a los locales que se nieguen a cumplir con alguna de las normas de La Casona Plaza.
- o) Cuando se cierre el local por inventario, se deberá avisar a la Administración con 3 días de anticipación y de ser necesario solicitar el cubrimiento del local con la lona especial que suministra solamente la Administración del Centro Comercial. Bajo ningún motivo está autorizado el uso de papel periódico impreso o lona verde o blanca de cerramiento para tal efecto.
- p) Bajo ningún aspecto se podrá incluir material publicitario con imágenes obscenas o que atenten contra los valores de la comunidad. Para eso deberá presentar un previo render o diseño de este o de las adecuaciones y montajes a realizar.
- q) Bajo ningún motivo está autorizado promocionar los locales comerciales con pendones estáticos en cartón, tela o papel afuera de los locales.



*Imagen 1. Avisos en Dintel*



*Imagen 2. Aviso para cerramientos en vidrio*



*Imagen 3. Aviso para cerramientos tipo persiana metálica*

### **Diseño de Pisos y Accesos**

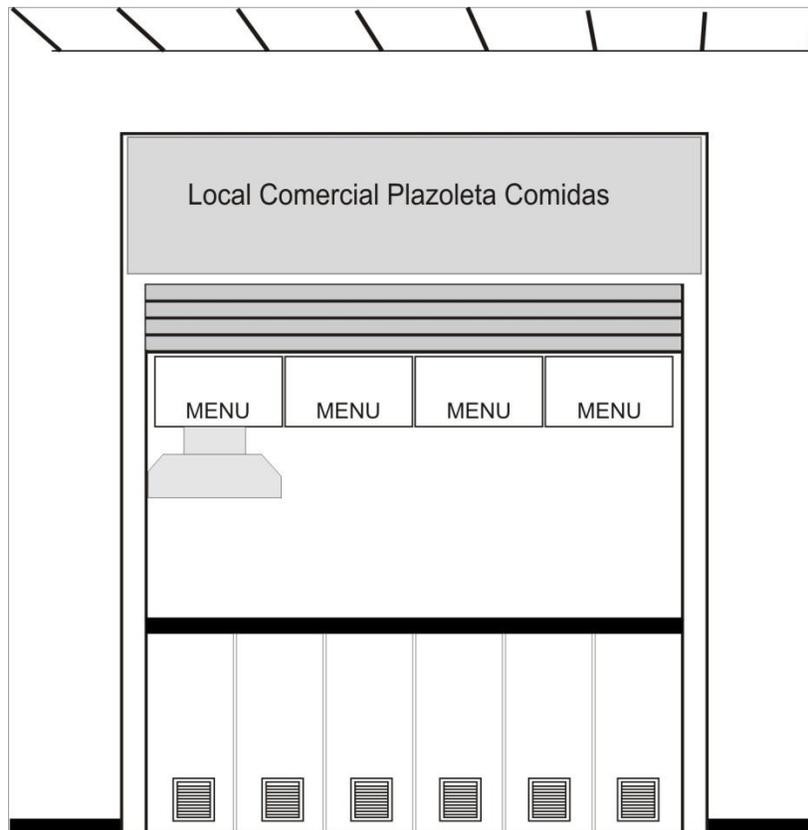
El giro y apertura de las puertas que se diseñen e instalen en las fachadas de los locales no se podrá realizar hacia el exterior de estos, sobrepasando la línea de paramento establecida e interfiriendo con las zonas de circulación. Su apertura o giro se deberá realizar en su totalidad al interior de los locales, esto incluye las puertas tipo acordeón o vaivén en vidrio o mallas.

El nivel del piso terminado en la zona de acceso a cada local debe coincidir con el nivel de las circulaciones o halles correspondientes del Centro Comercial. Si dentro del proyecto de adecuación de un local se plantea un cambio de nivel, este se deberá realizar retrocedido de la línea de paramento.

### **Locales de Comidas**

Los tableros de menú deberán ubicarse tras la línea de paramento y en ningún caso se permitirá su instalación en las zonas o elementos comunes. Los materiales en los que se fabriquen estos tableros deberán cumplir con los mismos requerimientos mencionados anteriormente para los avisos.

Solo los locales de plazoleta de comidas y helados deberán contar con una cortina metálica enrollable (tipo reja), como puerta, de acuerdo con diseño establecido para estos elementos por parte de la Administración del Complejo Comercial. Es importante tener en cuenta que estas cortinas no sólo forman parte de seguridad e imagen del Centro Comercial, sino que también hace parte de los requerimientos de aireación y ventilación exigidos por el Gas Natural.



*Imagen 4. Local Plazoleta Comidas*

Para el diseño y construcción de los mostradores o mesones de atención al público, se debe tener en cuenta que estos siempre se deberán plantear tras la cortina enrollable del local permitiendo su cierre libre y total. En los casos que por efecto de diseño de la fachada o por unión de dos o más locales se requiera cerrar de forma permanente una parte del área de fachada, esta no podrá ser superior al 40% del área total de la misma y su construcción se deberá realizar tras la cortina enrollable.

## **CAPÍTULO II. ESPACIOS PUBLICITARIOS Y ZONAS COMUNES**



*Imagen 5. Pendones Publicitarios Exclusivos De La Casona Plaza Para Cerramientos De Los Locales Que No Estén Abiertos Al Público O No Tengan Ningún Cerramiento Reglamentario*

Cuando el local comercial haya sido desocupado, el copropietario del local deberá mantener su propiedad aseada y en perfectas condiciones, es decir pintado y aseado para la buena imagen y fácil arrendamiento o comercialización. En caso de no cumplir con lo anterior, se multará al copropietario. Esta sanción será cobrada a los propietarios de los locales y con los dineros recolectados se diseñarán los pendones que darán el cerramiento a los locales hasta que estos sean abiertos al público, los mismos quedarán en custodia del centro comercial al momento que el local adquiera fachada o cerramiento. Esta sanción se verá reflejada en la factura del copropietario del local por concepto de administración y otros. Cuando el local Comercial sea arrendado y se inicien adecuaciones de remodelación y adecuación al interior de este, el Copropietario o Arrendatario deberá solicitar a la Administración la instalación de un Pendón para el cubrimiento del local, teniendo las siguientes condiciones:

- a) El centro comercial tiene diseñados varios pendones para cubrir las vitrinas de los locales que estén en adecuaciones. Estos Pendones solo podrán ser colocados por la administración y promocionarán el centro comercial.
- b) Está prohibido utilizar estos PENDONES para promocionar los locales, a menos que se tenga autorización por parte del Comité de Mercadeo y/o Consejo de Administración.
- c) Los pendones estarán sujetos en varios lugares para no permitir el ingreso a los locales. Sólo con previa autorización por parte de la administración estos podrán ser levantados para dar ingreso a estos. En caso de que los pendones sean dañados en las remodelaciones o adecuaciones, deberán ser repuestos o cancelado su valor. La administración lo hará saber por escrito antes de dar visto bueno para la apertura del local comercial.

### **Espacios Publicitarios**

- a) Son Autorizados por la administración y tienen un canon de arrendamiento por día o por mes dependiendo del área y tiempo que se desea utilizar. El valor del espacio a arrendar está sujeto a aprobación por parte de la administración y el costo de este dependerá del tamaño del aviso y el lugar donde sea colocado. El centro comercial cobrará esto por metro cuadrado. Se denomina espacio publicitario todo lo referente a rompetráficos, adhesivos, pendones, banners, Cajas de luz, floorgraphic y cualquier medio de comunicación visual que sea utilizado.
- b) Si algún local incurre en la utilización de áreas restringidas y ubica algún aviso sin previa autorización, le será enviado un comunicado por escrito para que lo retire. De no ser retirado el día siguiente, la administración podrá retirarlo. Si el locatario volviera a ubicarlo, se le estará pasando cobro por arriendo de estas áreas y según el tamaño del aviso, en el recibo de administración. La administración no se hace responsable por daños que se le ocasionen al medio de comunicación.
- c) El Centro comercial tiene a disposición espacios en zonas comunes, apoyados en cajas de luz, pisos, paredes, ascensor, escaleras eléctricas y otros para el arriendo donde se podrá colocar avisos de los locales del centro comercial o de cualquier empresa que no pertenezca al centro comercial teniendo en cuenta que hay beneficios para los propietarios de locales y marcas internas.
- d) Los costados de las escaleras eléctricas, los peldaños de las escaleras, las ventanas, las columnas, las pantallas publicitarias, las paredes, los baños,

los pisos del centro comercial pueden ser arrendados para comercialización de publicidad y la administración establecerá el valor mensual autorizado por el Consejo de Administración.

### **Zonas Comunes**

- a) El espacio mínimo de Área Común a rentar es de 1 m<sup>2</sup>. (Sujeto a Aprobación previa de la Administración) Las tarifas varían según la ubicación en el centro comercial, esto quiere decir si se encuentra en una zona de mayor o menor flujo de visitantes.
- b) La altura máxima permitida del Stand (Modulo) es de 1.50m de alto. Sin embargo, se estudiarán las propuestas que sobrepasen esta altura siempre y cuando no afecten la vitrina de los locales comerciales.
- c) El montaje del stand no debe obstruir la visibilidad de ninguno de los locales y estos deben ser colocados previa autorización de la administración.
- d) La atención del stand debe hacerse en el espacio asignado (1m) alrededor del área adecuada del stand. Debe contar con un mínimo de 1 a 5 personas, dependiendo el área arrendada, cada persona adicional tiene que ser informada con anticipación a la administración, la atención al público visitante debe ser moderada y puntual en ningún momento se debe agredir o atraer a los clientes con imposición al stand.
- e) Para la aprobación final del área de ocupación, el Centro Comercial La Casona PH solicitará la descripción detallada del uso del stand, así como una muestra en render del diseño de este, incluyendo la presentación de quien atenderá el punto, material publicitario a distribuir y material en que va a ser construido y las dimensiones. Así como también el inventario de equipos que habrá dentro del Stand.
- f) La aprobación de ingreso de las marcas a las Zonas Comunes dependerá de la Gerencia y el Comité de Mercadeo, y en caso de que estos representen competencia directa para las marcas de los locales comerciales, se podrá escalar hasta el Consejo de Administración.
- g) En caso de tener vehículos ubicados en las zonas comunes, las llaves de estos deberán ser entregadas en la Administración.

### **Reglamento para las Zonas Comunes**

En lo referente al uso de áreas comunes se establecen las siguientes Normas:

- a) No utilizar los bienes y áreas comunes como una extensión de su NEGOCIO o convertirlos en depósitos, lugar de reuniones o cualquier otro uso diferente a su destino.

UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA"

- b) No realizar testeos o entregar volantes en la puerta de los locales, abordando de manera agresiva a los clientes que pasan por los pasillos.
- c) El personal de los locales no podrá pararse en las puertas de entrada del Centro Comercial, por imagen y presentación del local y del centro comercial.
- d) No utilizar las fachadas o ventanas comunes, tanto exteriores como interiores, para ubicar avisos o cualquier otro elemento, con excepción de lo previsto para los Cines.
- e) No ubicar cualquier aviso que salga del perímetro de su propiedad privada o que, en juicio de las directivas de la Administración, del Comité de Mercadeo o del Consejo de Administración, altere el concepto de diseño del Centro Comercial o perjudique de alguna manera a los demás locales comerciales.
- f) No colocar cualquier tipo de ELEMENTO DECORATIVO en la fachada de su local, sin la consulta y aprobación previa de la Administración o el Comité de Mercadeo.
- g) Se permite la ubicación de un pendón en el interior de la unidad privada a una distancia mínima de dos y medio metros (2.5 m) de la fachada hacia adentro. El tamaño máximo será de un metro de alto por setenta centímetros (1,00 x 0.70 m.) de ancho. Este PENDÓN debe tener las mínimas normas tipográficas y tener aprobación de la Administración.
- h) Si un local entra en promoción, deberá anunciar con un mínimo de 3 días a la administración las condiciones y duración de esta, uso de piezas publicitarias y estrategias a usar. Para aprobación de administración o ente designado.
- i) No está permitido ubicar personajes disfrazados a las entradas de los locales realizando publicidad o abordando a los clientes y visitantes o distribuyendo volantes, previa autorización de la Administración o el Comité de Mercadeo.
- j) Ubicar stands o productos que no hagan parte del destino inicial aprobado. Si la tienda es “tienda por departamentos” no podrá promocionar otras marcas en sus vitrinas ni fachadas, así como realizar concesiones que generen competencia a los demás locales comerciales.
- k) El buen manejo de presentación personal y del stand, deberán ser acordes con la buena imagen del Centro Comercial La Casona Plaza, al igual que el uso del stand como zona de alimentación de asesores o acompañantes momentáneos.

- l) Todo negocio deberá expedir factura electrónica o POS a sus clientes, en ningún caso se aceptará facturación elaborada a mano. Toda factura que no cuente con resolución expedida por la DIAN no tendrá valor alguno.

### CAPÍTULO III. ADECUACIÓN DE LOCALES

Todo lo relacionado con el procedimiento de obras y adecuaciones dentro del Centro Comercial se encuentra estipulado en el Manual de Obras del Centro Comercial. Se tendrán en cuenta las siguientes condiciones relacionadas con la imagen del Centro Comercial relacionada con la adecuación de los locales:

- a) Todas las obras y actividades que impliquen ruidos molestos para las dependencias del Centro o sus visitantes deberán realizarse a horas diferentes de las consideradas como de actividad comercial, esto es entre las 9:00 pm y las 9:00 am del día siguiente. Tampoco se permitirá al interior de las reformas la utilización de radios portátiles para escuchar música por fuera de los locales.
- b) Los escombros y demás elementos de demolición y adecuación deben ser dejados en la zona de basuras, cargue o descargue de materiales y no pueden durar más de 24 horas en esta zona. Deberán retirar estos elementos lo más pronto posible.
- c) Cuando se adelanten adecuaciones, el copropietario o comerciante deberá solicitar a la Administración la colocación del Pendón para cubrimiento del local, con el fin de que los visitantes no vean los trabajos que se adelantan dentro de los locales.

### CAPITULO IV. HORARIOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Comercio	Apertura	Cierre
Comercio General	11:00 am	7:00 pm
Entretenimiento y Comidas	12:00 pm	8:00 pm
Horarios Especiales	Cinemas, Entidades de Salud, Entidades Financieras y Entidades Públicas.	

- a) El Cumplimiento de atención al público es obligatorio para aplicar al descuento por cumplimiento de los horarios mínimos del Centro Comercial. El cual es del 10% sobre la cuota ordinaria de administración.
- b) La apertura y cierre de los locales se encuentra definida por la Asamblea de Copropietarios según los horarios mínimos del Centro Comercial

UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA"

anteriormente definidos y que hacen parte del descuento de por cumplimiento de los horarios en apertura y cierre.

- c) Los locales del Centro Comercial deberán pasar por escrito a la administración el horario de atención al público, este horario será utilizado para controlar la entrada y cierre por el personal de seguridad quien lleva un récord.
- d) Por ningún motivo está autorizado el cierre de ningún local por vacaciones, para tal efecto el local comercial deberá conseguir el personal idóneo para mantener abierto su local y notificar del cambio del personal por escrito.
- e) El incumplimiento del horario de atención conlleva a la pérdida del descuento de apertura que otorga la Administración sobre la cuota ordinaria de administración en la factura mensual.
- f) El propietario del local comercial debe pasar carta por escrito de apertura y cierre del local a la administración.
- g) Los locales siempre deben estar abiertos al público, los 7 días de la semana. Los únicos días que se permite No Apertura son: Viernes Santo, 25 de diciembre y 1 de enero.
- h) El ingreso de personal en horario diferente a los de funcionamiento del Centro Comercial se debe solicitar previamente por escrito a la administración, al igual que el retiro de muebles o equipos.

## **CAPÍTULO V. ZONA DE COMIDAS Y RESTAURANTES**

- a) Los locales de comidas no podrán ubicar mesas de sus establecimientos en las zonas comunes. En las plazoletas, sólo se permite el mobiliario ubicado por el Centro Comercial La Casona Plaza.
- b) Las degustaciones que en su momento quieran hacer los locales de comidas, se deben realizar dentro del local. (No está permitido que el personal del local salga a ofrecer degustaciones), salvo expresa autorización de la administración.
- c) Basados en que las Plazoletas de Comidas están diseñadas para autoservicio, no se permiten meseros, por tal motivo cada cliente debe llevar su producto a la mesa.
- d) No se podrán repartir volantes en las entradas de los locales. Se debe comunicar con la administración y ésta le indicará cual es el procedimiento.
- e) La limpieza de los locales debe hacerse en horas de no atención al público sin arrojar agua ni desperdicios hacia la zona común.
- f) Las estufas o asadores (carbón, a gas o eléctricos) no deben generar humo, incomodando a vecinos y visitantes de la Plazoleta de Comidas. La

Administración revisará estos equipos antes de proceder a dar aprobación para la apertura del local. Si se está remodelando el local, se deberán pasar planos a la administración para aprobación antes de elaborar renovación.

- g) Está prohibido el uso de la escalera eléctrica y ascensor de clientes para el transporte de mercancía a los locales. Se debe usar sólo el ascensor de carga por el parqueadero. Para Uso del Ascensor de Carga entre las 9:00 pm y las 12:00 pm del día siguiente, se debe solicitar por lo menos con un día de anticipación con carta dirigida a la Administración e indicando que muebles o productos se van a ingresar, indicando número del local. El ascensor es de uso exclusivo para el transporte de carga. Sólo debe ser operado por personal autorizado por la administración. Cualquier accidente, daños por la mala operación de terceros, lo hace responsable de daños y perjuicios por el mal manejo del equipo. Dependiendo del trasteo, la administración estará informando si solicitará póliza de daños y por qué valor.) Esta norma también es para todos los locales de la plazoleta de comidas.)
- h) Cuando se utiliza el ascensor de carga está prohibido viajar en él. Este es un transporte exclusivo para el ingreso y retiro de materiales, equipos, comidas, bebidas. No es para personas.
- i) El ascensor sólo puede ser accionado por personal autorizado y mayor de edad en los horarios permitidos. Para la utilización del ascensor se requiere previa autorización por escrito por parte de la administración y previa autorización de la empresa de vigilancia. Dueños o arrendatarios de locales que no cumplan la norma serán sancionados y se les suspenderá la utilización de este servicio hasta nueva orden por parte de la administración del Centro Comercial.
- j) Los restaurantes son responsables del aseo de su área privada de atención al público, así como la limpieza de sus mesones y pisos.
- k) Cuidar el aseo exterior y del mostrador de cada negocio; estos deben permanecer en perfecto estado e higiene y debe cumplir con las condiciones de sanidad.
- l) En la plazoleta de comidas del Centro Comercial La Casona Plaza es obligatorio el uso de gorro guantes, tapabocas, uniforme o delantal. A quienes no cumplan con esta norma, se les aplicarán las sanciones establecidas en este manual. Deben permitir el acceso en cualquier momento, a autoridades de sanidad y funcionarios de la administración para verificar el cumplimiento de estas normas y la caducidad de carnes y comidas en general que deben estar marcadas y con fechas de

vencimiento. Esto con el objetivo de prestar el mejor servicio hacia visitantes.

- m) El uso de turneros en plazoleta de comidas es de uso obligatorio.
- n) No se permite el uso de los pasillos de servicio de la plazoleta de comidas para almacenamiento de alimentos, bebidas o muebles que interfieran con la movilidad de la zona, esto para casos de emergencia, aseo y presentación de los locales y centro comercial.
- o) Las pantallas, avisos y rompetráficos no deben salir de los límites del local.
- p) No deben haber colaboradores con cartas en las puertas de los locales, ni podrán abordar a los clientes.
- q) Está Prohibido Fumar en los pasillos de servicio de la plazoleta de comidas.
- r) Documentación que debe ser presentada en una carpeta o sobre y en medio magnético
- s) Render del aviso físico y en medio magnético que este en formato aplicable a piezas publicitarias de promoción del centro comercial.
- t) Portafolio de productos, descripción de la carta de alimentos a ofrecer.

## **CAPÍTULO VI. BASURAS**

Cada día, las auxiliares de servicios generales pasarán una vez en el día recolectando las basuras. Las bolsas con basura se deben entregar en bolsas plásticas cerradas, que no permita que se desprendan malos olores que puedan afectar la experiencia de los visitantes. Los horarios de recolección de basuras son:

- Primer piso: 6:00 p.m.
- Segundo piso: 6:00 pm
- Plazoleta de comidas: 8:00 p.m.

Las basuras deben estar clasificadas según el color establecido en la resolución 2184 de 2019.

## **CAPÍTULO VII. SONIDO AMBIENTAL**

Los locales comerciales no están autorizados a reproducir música en altos niveles incomodando a sus vecinos. El centro comercial es el encargado del sonido ambiental para todo el centro comercial. El perifoneo por parte de los locales para promocionar sus productos no está permitido, salvo sea un evento en coordinación con la administración y/o aprobación del comité de mercadeo.

## CAPITULO VIII. SANCIONES

Con el fin de procurar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual de Vitrinismo, el Consejo de Administración y la Administración reiteran a todos los propietarios y arrendatarios la aplicación de este conjunto de disposiciones, en consideración a que las actuaciones por fuera de lo establecido afectan a la comunidad comercial. Con base en las atribuciones que establece el Reglamento de Propiedad Horizontal y que se le otorga al Consejo de Administración, se determinó establecer sanciones para quienes no observen, incumplan o violen lo dispuesto en este Manual. Las sanciones se aprueban con base en lo siguiente:

*“Artículo 56: PROHIBICIONES: Los propietarios y todas las personas que ocupen unidades privadas, deberán abstenerse de ejecutar cualquier acto que pudiera perturbar la tranquilidad o el sosiego de los demás ocupantes o pusiere en peligro la salubridad, solidez o seguridad de la edificación...”*

*“PARÁGRAFO: La infracción a cualquiera de las limitaciones o prohibiciones enunciadas en el artículo anterior, conllevará las sanciones que para estos efectos consagre el presente Reglamento o determine el Consejo de Administración y la Administración, sin perjuicio de que el Administrador remueva obstáculos, subsane las deficiencias y, en general, imponga los correctivos que las circunstancias demanden en orden a procurar el funcionamiento adecuado del Centro Comercial”.*

Para la aplicación de las sanciones establecidas en el presente capítulo, la Administración observará el presente procedimiento:

1. Primer llamado de atención por escrito.
2. Segundo llamado de atención por escrito.
3. Sanción con notificación por escrito. Se cobrará una multa para cualquier incumplimiento de este manual según sanciones definidas en el manual disciplinario.

## CAPITULO IX. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES O FELICITACIONES

Toda petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación es importante para la Administración, todas ellas deberán radicarse por escrito, bajo el formato PQRS, las cuales se entregan en la recepción de la Administración, con los datos del visitante, comerciante o copropietario. La copropiedad podrá solicitar documentos y soportes adicionales incluyendo copia denuncias, así mismo puede realizar las verificaciones del caso y/o acudir ante las autoridades competentes.

## **CAPITULO X. DISPOSICIONES FINALES**

El presente reglamento rige a partir de su publicación, este reglamento deroga cualquier otra disposición que haya tenido El CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H.